Pour un militantisme sain et exempt d’incivilité

Par Natacha Laprise, SSE CSN

20 février 2024, Lévis

Conseil du secteur scolaire

Pistes d'actions proposées en février 2023

- Sensibilisation sur les pièges pouvant mener à l'incivilité
- Proposition d'un code de civilité
- Promotion des réseaux d'entraide

CSN

La civilité

Carter (1998)

- *La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble*
- Plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles

La civilité

La civilité se traduit par des comportements, des gestes, des paroles et une conduite qui permettent aux individus d'être épanouis et de se sentir bien au travail

Respect, courtoisie, collaboration,

politesse et savoir-vivre

OBLIGATIONS DES SALARIÉ-ES

Obligation de civilité, pas une disposition de la loi, mais développée par la jurisprudence

Civilité :

Faire preuve de politesse

S'abstenir de susciter des conflits interpersonnels

S'efforcer de maintenir des relations harmonieuses au travail

CSN

Exemples de civilité

- Saluer ses collègues, être souriant
- Féliciter un collègue pour le travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche
- Utiliser un ton de voix cordial
- Être de bonne humeur/attitude positive
- Être ponctuel (horaire de travail, réunion)
- Respecter la prise de parole/faire preuve d'écoute
- Être attentif aux autres
- Remettre les articles/équipements au bon endroit
- Faire preuve de collaboration et d'entraide
- Répondre aux demandes de manière courtoise
- Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre

CSN

Incivilité

Anderson et Pearson (1999)

- Comportement déviant qui va à l'encontre des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail
- l'intention de nuire n'est pas toujours présente (malaises et questionnements)
  - Souvent une composante d'un conflit qui dégénère

CSN

Exemples d'incivilité

- Rumeurs ou médisance
- Ne pas faire les salutations d'usage
- Ne pas proposer son aide
- Regard déplaisant ou qui déshabille
- Ton de voix impatient ou fort
- Faire du bruit
- Gestes brusques, vulgaires
- Attitude condescendante
- Attitude négative
- Interrompre une conversation
- Faire un reproche à une personne devant un groupe
- Langage grossier, impoli
- Ne pas assumer ses erreurs
- Retenir des informations
- Être peu tolérant d'un rythme de travail différent
- Créer des clans
- Ignorer ou exclure un collègue
- Utilisation des médias sociaux en contexte inapproprié

CSN

Incivilité et harcèlement

Ce qu'ils ont en commun

- Des paroles, de gestes, des actes
  - **hostiles**
  - **non désirés**
- Impact négatif sur le climat de travail

Ce qui les distingue

- La répétition et l'atteinte dans les situations de harcèlement
- Les comportements d'incivilité ne sont pas dirigés sur une seule personne contrairement au harcèlement

CSN

Effets/réactions immédiates	Effets à court terme	Effets à long terme
Adoption de comportements d'incivilité (pour rendre la pareille)	Diminution de la capacité à récupérer après une journée de travail	Augmentation de l'intention de quitter
Augmentation du doute de soi, de la passivité	Diminution de la satisfaction au travail	Diminution de l'engagement et de la prestation au travail
Augmentation des émotions négatives	Augmentation de la détresse et diminution du bien-être	Augmentation du risque d'épuisement professionnel

Conséquences possibles de l'incivilité

Facteurs de risque

- Individuels
  - Émotions négatives
  - Difficultés au niveau de la communication et/ou de la collaboration
  - Manque de savoir-vivre ou d'habiletés sociales

- Organisationnels
  - **Absence de lignes directrices en regard de la civilité au travail**
  - Exigences liées à la tâche (ex. : intensification du travail)
  - Conflits interpersonnels non gérés
  - Iniquité
  - Style de gestion « laisser-faire »

CSN

Différentes interprétations

Notre perception d'un comportement, d'un geste ou d'une parole peut être influencée par les éléments suivants

- Notre éducation
- Notre culture
- Nos valeurs
- Le contexte
- Notre relation avec l'autre

CSN

La prévention des conflits et de l'incivilité à l'intérieur du syndicat

Leadership syndical sain et positif

- Des comportements indésirables
- Des situations à risque
- Des attitudes à cultiver

Des comportements indésirables et des pièges à éviter

- Les distractions constantes, conversations à voix basses, moqueries
- Critiques qui rabaissent les personnes, les jugements rapides
- Vouloir avoir raison à tout prix, rejets des idées intéressantes
- Une attitude rigide
- L'indifférence
- Faire valoir ses intérêts personnels au-delà de ce qui est nécessaire au débat
- Compétition et mesquinerie

CSN

Les situations à risque à identifier

- Présence d'incivilité
- Conflit pas géré ou mal géré
- Déni, banalisation ou tolérance de la violence ou du harcèlement
- Climat de travail compétitif
- Surcharge de travail
- Manque de collaboration entre les individus
- La loi du silence et présence de témoins silencieux
- Situation potentielle d'abus de pouvoir ou d'autorité

CSN

Les facteurs de risque

- Débats qui impliquent des valeurs et des principes fondamentaux
- Pression des membres et chaîne de pression
- Dynamiques relationnelles en contexte politique, élection
- Absence de hiérarchie claire (pas de patron)
- Responsabilités importantes incombant au rôle syndical
- Conflits de rôle, rôles mal définis et rôles (chapeaux) multiples
- Manque de reconnaissance de la part des membres
- Défis de capacités d'adaptation
- Enjeux de relations de travail avec l'employeur
- Manque de formation
- Manque de circulation d'information en temps utile
- Espaces physiques de militance inadaptés (bureaux absents ou inadéquats)
- Hiérarchie décisionnelle non définie

CSN

Des valeurs et attitudes à cultiver

- L'ouverture
- L'écoute
- Le respect des idées, l'ouverture aux différents points de vue et à leur expression
- Être autocritique
- La transparence
- L'honnêteté
- Déléguer, travailler en équipe
- Se former, former les membres de l'exécutif et les délégués
- Clarifier les rôles et les enjeux
- Critiquer de façon constructive
- Favoriser le débat dans le respect

CSN

Stratégies d'intervention en cas d'incivilité

- Éviter de se sentir visé
- Rencontrer la personne concernée pour lui en parler :
  - choisir le bon moment
  - choisir le lieu (discret)
  - rapporter les faits
  - utiliser le « je »
  - S'entendre sur des rapports basés sur le respect et la civilité
- Si la situation se reproduit, selon le cas, interpeller à nouveau et documenter avec des faits. Avisez la personne conseillère syndicale qui vous accompagne pour savoir quoi faire par la suite.

CSN

Déclaration de principe dans les statuts et règlements

- Le Syndicat reconnaît l'importance d'un militantisme basé sur le respect, la dignité et la protection de l'intégrité physique et psychologique. L'incivilité, la violence et le harcèlement portent atteinte à la dignité et sont un risque à la santé
- Les officiers syndicaux et les membres du Syndicat reconnaissent le respect mutuel comme étant un principe fondamental
- Le Syndicat et ses membres désirent favoriser un militantisme exempt d'incivilité, de violence et de harcèlement
- Les officiers syndicaux et les membres du Syndicat s'engagent à reconnaître le pluralisme des idées et à respecter la liberté de pensée et d'expression de chacun et le droit à la dissidence

Proposition d’un code de civilité